

Améliorer sa prospection téléphonique avec l'analyse transactionnelle

Pour compléter mon article précédent sur la prospection téléphonique, je vous propose d'aborder l'analyse transactionnelle. Ne fuyez pas, je vous garantis que cette méthode améliorera vos qualités commerciales, et avec de la pratique augmentera votre taux de transformation. Lorsque j'ai commencé à former des commerciaux sur ces techniques, il y a une dizaine d'années, j'étais la risée de mes collègues. Aujourd'hui les formations sur le sujet sont largement reconnues et diffusées. Je présente d'ors et déjà mes excuses aux puristes de la psychologie pour la grossière simplification que je m'appête à faire, comprenez bien que cet article est destiné à aider les commerciaux dans leur quotidien.

1. L'analyse transactionnelle c'est quoi ?

Fondée dans les années 50 par un médecin (Eric Berne), l'analyse transactionnelle part du principe que dans nos rapports avec les autres nous adoptons inconsciemment une position affective. Il existe 3 positions affectives : Parent, adulte, enfant.

Dans notre mécanisme d'achat nous avons aussi un rapport d'affect avec l'objet acheté.

Exemple :

Je souhaite acheter le dernier album d'un artiste dont je suis fan, pourtant je sais que ce n'est pas raisonnable pour mon budget : Notre coté enfant se traduit dans la pulsion irrationnelle d'achat, notre coté parent nous freine dans l'achat nous informant que ce n'est pas raisonnable, notre coté adulte évalue la situation, tranche en laissant la priorité soit à l'Enfant soit au Parent et assume la décision.

Autre exemple :

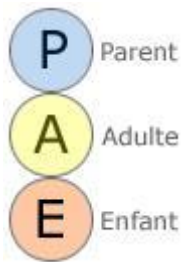
Je me dis depuis des mois qu'il faut que j'épargne, pourtant je préférerais dépenser cette somme dans mes loisirs plutôt que de m'en priver : La volonté d'épargne est dominé par le Parent, le frein par l'Enfant et comme toujours l'adulte joue le rôle d'arbitre.

Voici les définitions des 3 états :

Parent : Position responsable, réconfortante ou protectrice, peut être critique, dévalorisant et contraignant.

Enfant : Position de créativité, de jeu, d'intuition, de **pulsions** et de sentiments; s'il peut être spontané, intuitif et créateur, il peut aussi être capricieux, rebelle ou soumis.

Adulte : Il sert de fonction équilibrante entre le Parent et l'Enfant, sachant quand lâcher du lest à l'un ou l'autre; il évalue, réfléchit et fonctionne de manière rationnelle en fonction de la situation du moment.

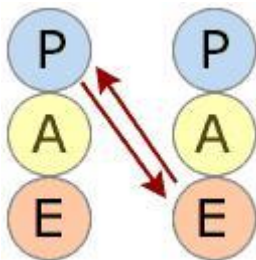


2. Comment le choix d'un positionnement influe dans notre relation avec les autres

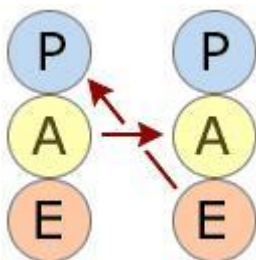
Lorsque 2 personnes échangent, elles passent par différentes positions pour communiquer entre elles et faire passer leur message. **Pour que la communication passe il est nécessaire que les positions soient égales ou complémentaires.**

Position égale : Parent à parent, enfant à enfant

Position complémentaire : Parent à enfant et enfant à parent



Le conflit provient souvent d'un positionnement incompatible entre les 2 interlocuteurs, il s'agit de la position croisée



Dans la vente la position croisée est fréquente. Il faut absolument rétablir une position égale ou complémentaire (à votre avantage) pour que votre message passe.

3. Mise en application dans le cadre de la prospection téléphonique

Avant de nous lancer dans des exercices pratiques, j'insiste bien sur un point primordial, le principe n'est pas de « manipuler ». Personne n'achète contre son grès, au pire on se trompe et on regrette l'achat.

Vous vous souvenez de ma règle d'or N°6 ? (voir post : les 10 règles d'or de la prospection téléphonique) : L'écoute. **La réponse vient du client.** Votre rôle est de l'aider à l'exprimer.

Premier exercice :

Pré-requis : Maîtriser parfaitement votre discours, et les réponses aux objections.

Lors de votre session de prospection téléphonique, entraînez-vous à estimer la position de votre interlocuteur pour chacune de ses phrases. Faites cet exercice sur plusieurs séances jusqu'à ce que cela devienne un automatisme.

Vous venez d'améliorer significativement votre capacité d'écoute. Maintenant vous faites la différence entre l'objection et la position employée pour l'exprimer.

Deuxième exercice :

Reprenez les objections de votre discours et entraînez-vous à exprimer chaque phrase avec le ton approprié à chaque position. Pour l'instant ne modifiez pas les réponses, contentez-vous de trouver les intonations qui vous semblent appropriées, vous adapterez votre discours avec l'expérience. Une fois que vous vous sentez prêt appliquez-le en prospection. Par défaut, adoptez une position Adulte tant que vous n'avez pas identifié celle de votre interlocuteur et que ce n'est pas nécessaire. Tâchez d'identifier les « effets » de votre positionnement sur celui de votre contact. Les effets peuvent varier selon les interlocuteurs.

Positionnez vous toujours d'égal à égal. N'utilisez la position complémentaire que pour « recadrer » le débat et revenez toujours dans la position égale.

4. Utilisation avancée

Avec l'expérience des précédents exercices vous maîtrisez l'identification de la position et savez trouver le ton approprié pour revenir à une position égale ou complémentaire. En multipliant les échanges avec le même interlocuteur vous remarquerez qu'une position domine. Par exemple, les hauts dirigeants ont beaucoup plus tendance à être Parent. Préparez vos dossiers, vos soutenances, et vos correspondances en fonction. En cas de doute, optez pour une position neutre.

Pour conclure, l'apprentissage de l'analyse transactionnelle au téléphone est une formidable école, car elle stimule et développe les qualités d'écoutes, d'analyses et la manière de présenter les arguments sous l'angle sensible de votre interlocuteur. Toutes ces qualités sont un atout pour les entretiens de visu.

J'espère que cette série d'articles vous aide à mieux comprendre et maîtriser la prospection téléphonique, et surtout qu'elle vous a permis de gagner de nouveaux clients. N'hésitez pas à me faire parvenir vos remarques et vos questions en laissant un commentaire.

A propos de l'auteur :

Fadi EL EID a été Commercial pendant une dizaine d'années avant de co-crée Busineo.

Précédemment, il était en charge du secteur Finance sur le marché des moyennes entreprises au sein de Cisco Systems.